



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra (Avenue de Pérouse)  
13090 Aix-en-Provence  
<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>  
[contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## **DIVORCE A L'AMIABLE AVEC SON FOURNISSEUR D'ACCES INTERNET : MODE D'EMPLOI !**

*Difficile de résister aux offres alléchantes des fournisseurs d'accès à internet (FAI) mais résilier son contrat relève souvent du parcours du combattant.*

*Pourtant quelques règles et précautions simples peuvent vous rendre la tâche beaucoup moins difficile :*

### **Choisir le bon moment pour résilier :**

Certains FAI prévoient un délai minimal pour exercer sa faculté de résiliation ; dans ce cas, impossible de résilier avant l'arrivée du terme sauf à payer d'importantes pénalités correspondant le plus souvent au montant des mensualités restantes.

**Ce délai est le plus souvent d'un an à compter de la signature du contrat (Orange, SFR, Bouygues, Free) ;** pour autant, certaines circonstances permettent de passer outre ce délai et d'obtenir la résiliation anticipée.

### **Vous pouvez résilier de façon anticipée votre contrat sans frais :**

- si le service n'est pas rendu correctement et que le professionnel en est responsable.
- ou pour un motif légitime prévu au contrat (chômage, surendettement, déménagement à l'étranger, hospitalisation de longue durée...).
- ou si le professionnel modifie les conditions de votre contrat.

Il vous suffit alors de joindre à votre courrier de demande de résiliation, un justificatif de ce motif légitime.

Lorsque l'on bénéficie d'un abonnement avec période d'engagement, il est possible de résilier son abonnement sans pénalités à tout moment à l'issue de la période d'engagement.

Sinon, des frais de pénalités sont appliqués, sauf dans certaines situations.

### **Frais de pénalités**

En cas de résiliation pendant la période d'engagement des frais de pénalités sont appliqués.

En cas de résiliation pendant la 1<sup>re</sup> année d'engagement, l'abonné est redevable du montant de l'abonnement pour les mois restants dus pour atteindre la fin de l'engagement.

Par contre, en cas de contrat conclu ou renouvelé pour plus de 12 mois, l'abonné sera redevable :

- du montant de l'abonnement pour les mois restants dus pour atteindre la fin de la 1<sup>re</sup> année ;
- le quart des mensualités restantes après le 12<sup>e</sup> mois.

## Les autres cas de résiliation anticipée entraînent le paiement d'indemnités :

Dans le cadre d'une résiliation d'un abonnement Internet, il est important de se pencher de manière attentive sur son contrat et vérifier si l'on est soumis ou non à un engagement de durée. Vos conditions générales de ventes (CGV) vous indiqueront également quels sont les motifs légitimes pour quitter votre FAI.

*Veillez toutefois, à prendre en compte le délai de préavis : la résiliation de votre contrat n'intervient pas au jour de réception du courrier. Prenez la précaution d'indiquer dans votre courrier le jour où vous souhaiteriez voir votre ligne résiliée et, à défaut, reportez-vous aux conditions générales.*

Nombreux sont les FAI à proposer des abonnements sans durée d'engagement. Ne pas être soumis à une durée d'engagement peut être considéré comme un avantage dans la mesure où l'on peut quitter son opérateur quand bon nous semble. Cependant, ce n'est pas parce que vous n'êtes pas engagé que votre résiliation Internet est pour autant gratuite.

En effet, certains FAI comme SFR et Bouygues Telecom n'engagent pas leurs abonnés dans la durée mais définissent des frais fixes de résiliation (45€ pour SFR et 49€ pour Bouygues Telecom).

N'oubliez pas cependant que dans certaines situations, ces frais ne seront pas à votre charge. En effet, c'est notamment le cas si les termes de votre contrat change du fait de votre opérateur ou si vous ne recevez pas la prestation promise.

Il suffit juste de signaler ce souhait à l'opérateur. Il existe un cas particulier, celui de la tacite reconduction. Dans ce cas vous devrez donc prendre le soin de prévenir votre FAI assez tôt (consultez votre contrat ou votre FAI).

***Attention : selon les cas, le simple ajout d'une option peut vous réengager pour une durée de 12 mois et vous êtes alors tenu d'accepter les Conditions Générales de Vente en vigueur.***

## Nos Conseils

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les procédures de résiliation Internet ne sont pas les mêmes pour tous les FAI. Vous aurez donc à respecter à la lettre les conditions générales de vente propres à votre contrat.

On peut tout de même vous apporter ces quelques conseils qui portent sur des éléments propres à toutes les procédures :

- Communiquez toujours avec votre FAI par courriers recommandés avec accusé de réception
- Gardez une copie de toutes les correspondances, envoyées et reçues
- Vérifiez que vous adressez bien vos demandes au bon destinataire, elles seront ainsi traitées plus rapidement
- Honorez impérativement les délais imposés par votre FAI
- En ce qui concerne le retour de votre box, suivez scrupuleusement la démarche indiquée par votre FAI
- Conservez précieusement vos Conditions Générales de Vente en vigueur lors de la souscription de votre contrat. En cas de changement de la part de l'opérateur, elles attesteront des conditions auxquelles vous êtes soumis
- Renseignez-vous auprès de votre nouvel opérateur pour savoir si vous pouvez bénéficier d'une offre de reprise d'engagement qui permet de rembourser vos frais de résiliation Internet.

Pratique peu élégante mais légale malheureusement, certains FAI imposent des frais de résiliation dans leur contrat. Il s'agit soit de frais dégressifs selon votre ancienneté (Free), soit de frais fixes de l'ordre de 40 à 50 euros (Orange, SFR, Cegetel). Cependant ne vous laissez pas facturer de frais de résiliation si votre FAI ne vous a jamais fourni de service !

Dernière précaution, veillez à coordonner la résiliation avec l'activation du service chez un autre fournisseur sous peine de passer quelques temps sans accès à Internet voire sans téléphone !

### **Respecter les formes :**

Afin d'éviter la perte de votre courrier dans les différents services administratifs de votre fournisseur, une précaution doit être prise : envoyez le courrier en recommandé avec avis de réception, en veillant à garder une copie des deux documents en guise de preuves. Toutefois, on ne saurait trop vous conseiller de suivre à la lettre les recommandations de votre opérateur soit en vous reportant aux conditions générales, soit en appelant votre service client.

Renseignez-vous sur l'adresse exacte à laquelle vous devez faire parvenir votre courrier : deux précautions valent mieux qu'une !

Un problème subsistera encore : que faire de votre modem ou votre décodeur s'ils ont été loués ou prêtés par le FAI ?

Attention, ils doivent parfois être renvoyés à une adresse différente de celle de la résiliation..

Le matériel doit être renvoyé avec tous les accessoires dans un emballage soigné. Mais surtout, ne tardez pas trop à restituer votre matériel ! Certains contrats imposent un délai maximal sous peine d'être facturé au prix fort.

Et encore une fois, l'envoi en recommandé est fortement conseillé.

### **S'en sortir en cas de panne :**

Votre FAI tarde à mettre en route l'installation de votre ligne, le modem ne fonctionne pas ... l'incapacité de votre opérateur à vous fournir le service convenu vous permet de mettre un terme au contrat sans préavis et sans frais.

Logique mais souvent difficile à obtenir : commencez par des négociations amiable en prévenant le service clients. Attendez quelques jours et si rien n'intervient, passez à l'étape de la mise en demeure. Il s'agit d'exiger dans une lettre recommandée avec accusé de réception, le (r) établissement de la connexion sous huit ou quinze jours.

En cas d'échec, il reste à résilier pour inexécution du contrat toujours par lettre avec avis de réception. N'acceptez pas que les frais de résiliation vous soient facturés. Si le problème persiste, n'hésitez pas à contacter votre association UFC–Que Choisir locale, qui interviendra auprès de votre FAI pour régler le litige.

Mais en tout état de cause, un divorce amiable d'avec votre FAI ne saurait intervenir sans une lecture attentive des conditions particulières ... *alors, bonne lecture !*